

# Empresa LDS INGENIERIA

## MENSAJE DEL GERENTE

!

Este es nuestro primer informe de Sostenibilidad. Sin embargo, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia, la honestidad, la igualdad, la equidad y la solidaridad, para alcanzar el logro del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación ambiental por encima del lucro económico.

Son estos los elementos diferenciadores y de éxito, que hacen que nuestras empresas sean socialmente responsables por naturaleza y gracias a ellos es que nos hemos ganado la confianza de nuestros asociados, de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general, siendo también esta la razón fundamental por la cual hemos crecido exitosamente a lo largo de nuestra historia, sorteando con éxito todas las adversidades.

Hoy entendemos que la sostenibilidad es el resultado de una actuación socialmente responsable y que no basta con que creemos valor solamente para nuestros asociados y los accionistas de las empresas del Grupo, sino que debemos hacerlo también para el conjunto de la sociedad, impulsando iniciativas que vayan más allá de nuestro ámbito de acción, asumiendo además la responsabilidad por los resultados e impactos de nuestras decisiones, acciones y operaciones.

Nuestros principales compromisos para el 2013 son: El avance en la ejecución de nuestros compromisos con la RSE, con la sostenibilidad, con el Pacto Global profundizando nuestra relación con ellos y garantizando la calidad y efectividad de nuestras soluciones; seguir impulsando el desarrollo de una Gestión Humana de alto nivel; desarrollar el localismo y fortalecer el Gobierno Corporativo, la Gestión Ética y el Sistema de Gestión Integral; y maximizar la creación de valor para nuestros grupos de interés.

## CAPITULO II. DERECHOS HUMANOS

### 1. COMPROMISOS, POLÍTICAS Y METAS

#### NUESTRO MARCO NORMATIVO EN DERECHOS HUMANOS

Respetamos y cumplimos con las normas legales de derecho nacional e internacional y nos esforzamos por garantizar que nuestras actividades se llevan a cabo de acuerdo con la legalidad vigente en Colombia, pero además de ellas, nuestro marco normativo en materia de Derechos Humanos está regido por:

##### 1.1. NUESTROS VALORES COOPERATIVOS

- 🌱 **Ayuda Mutua.** Nos socorremos y logramos el desarrollo en unión, cooperando entre todos para lograr las metas individuales y colectivas. Es la confianza en las capacidades y los propios medios de cada uno, pero creemos, además, que la mejor manera de sacarle todo el partido a esas capacidades que cada uno lleva dentro es la asociación con los demás para crecer conjuntamente.
- 🌱 **Democracia.** Los asociados participamos activamente tomando decisiones, votando y trabajando conjuntamente en los órganos sociales, cogestionando nuestra cooperativa
- 🌱 **Igualdad.** Los miembros tienen los mismos derechos sin distinción, ni discriminación alguna. La concepción de socio es igualitaria, son iguales en derechos por la única razón de ser personas, esa consideración humana básica no se cumple en las empresas orientadas en beneficio del capital, pues en las cooperativas todos los socios tienen la misma calidad de derechos de voto, de ser informados, de participar de los excedentes, de auto gestionar, independientemente del capital que hubieran aportado.
- 🌱 **Equidad.** Brindamos un trato justo, entregando a cada cual lo que se merece según su grado de participación o aporte y reconociendo sus condiciones y características especiales.

- 🌱 **Solidaridad.** Aportamos y potenciamos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes y para ello nos unimos libre y voluntariamente y permanecemos unidos en una comunidad de intereses, sentimientos y propósitos para crecer juntos, interesándonos por lo que le pasa a los demás, buscando una mejor calidad de vida colectiva, un mundo más justo y el camino hacia la paz.
- 🌱 **Honestidad.** Las cooperativas debemos ser bandera de exigencia y compromiso con productos de alta calidad, correctamente etiquetados, entregando y cobrando lo justo, con sistemas de mercadeo, de gestión y de contratación honestos, justos y transparentes.
- 🌱 **Responsabilidad Social.** La RS está en la misma esencia de las cooperativas porque hemos nacido de las comunidades y somos parte de ellas, por ello actuamos bajo prácticas basadas en la convicción de que las cooperativas en la sociedad somos un método de negocios justo, incluyente y democrático, disímil de otros modelos en donde prevalece la autoridad y jerarquía construida alrededor de la fuerza de los capitales y no del valor nato de las personas. Nuestras empresas no solo son emporios que explotan de una u otra forma los recursos naturales, y son indiferentes a los temas que afectan a la humanidad, a la pérdida de principios y valores y al deterioro de la dignidad de la vida, nosotros nos unimos para contribuir.
- 🌱 **Preocupación por los demás.** La preocupación por los demás no tiene límites. Exige interesarse por el país, por la región donde vive, por el planeta mismo. Deben ser los cooperativistas defensores a ultranza de los derechos humanos, de la justicia social en su país y de la equidad en todas las relaciones.

## 1.2. NUESTROS ESTATUTOS, LOS CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGOS DE ÉTICA, LA RESOLUCIÓN 2010.126, (mediante la cual se adoptan y establecen las políticas generales que rigen para todo el Grupo Empresarial), EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, EL CODIGO DE CONDUCTA.

- 🌱 Se establecen los derechos fundamentales de los asociados en cuanto a recibir educación cooperativa permanente, disponer y disfrutar de los servicios, beneficios y prerrogativas para los asociados como objeto de la Cooperativa, participar en las actividades de administración y vigilancia de la Cooperativa, recibir información oportuna y suficiente; elegir y ser elegido para cargos de representación y responsabilidad y ejercer actos de decisión y elección en las asambleas, organismos de dirección o control o comités en los que participe; presentar iniciativas y proyectos o reclamos que tengan como objeto el mejoramiento de la Cooperativa o de sus servicios y retirarse voluntariamente.
- 🌱 Se establece la garantía del debido proceso en los procesos disciplinarios y sancionatorios
- 🌱 Garantizamos la debida **Reserva de la Actuación Disciplinaria** y todas las actuaciones disciplinarias, así como los documentos e información relacionada, tendrán el carácter de reservados y sólo podrán ser consultadas por el investigado o su apoderado, una vez se formule y notifique en debida forma el pliego de cargos. Culminada la actuación con decisión en firme, serán públicos, siendo ello causal de mala conducta.
- 🌱 Se establecen los procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés que pudieran vulnerar los derechos de los Grupos de Interés y de la sociedad en general.
- 🌱 NUESTRA EMPRESA se encuentra comprometida a mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas con sus Grupos de Interés y entre los compromisos que ha establecido con ellos está el de: Respetar la dignidad humana de los colaboradores y promover su crecimiento personal y profesional.
- 🌱 Considerando el principio de autocontrol que rige a las entidades cooperativas, todas las solicitudes, peticiones, reclamos y quejas que formulen los asociados, usuarios y clientes de NUESTRA EMPRESA, de sus unidades de servicio o de sus empresas, serán siempre tramitadas siguiendo el conducto regular
- 🌱 Garantizamos **la Protección de la Propiedad Intelectual**, para lo cual la Cooperativa ha adoptado controles que aseguran el cumplimiento de las normas nacionales y convenciones internacionales sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual

- ✎ Garantizamos **el Respeto a los Derechos a la Intimidad y de Protección de Datos Personales** de todas las personas, para lo cual se ha establecido una política de privacidad y manejo de información reservada de los consumidores y demás terceras personas, la cual se da a conocer al público en general.
- ✎ La dirección y control de la gestión de todas las empresas del Grupo se llevarán a cabo, entre otros, con sujeción a los siguientes objetivos:
  - ✎ Establecer un marco de derechos y responsabilidades que permita fortalecer la adecuada administración de cada una de las empresas que conforman el Grupo, disminuir la existencia de eventuales conflictos entre los distintos Grupos de Interés, mitigar los riesgos relacionados con la administración de las entidades...
  - ✎ Establecer y poner en práctica mecanismos que permitan lograr un balance entre la gestión de cada uno de los máximos órganos sociales de las empresas del Grupo y sus directores y administradores y los demás órganos y el control de dicha gestión, con miras a que las decisiones adoptadas en cada instancia se realicen consultando el mejor interés de las entidades, sus asociados y acreedores y garantizando el correcto ejercicio de los derechos de los asociados, el buen manejo de las relaciones con los grupos de interés, la debida prevención, detección y administración de los conflictos de interés y la adecuada prestación de los servicios constitutivos del objeto social de las entidades.
  - ✎ Brindar confianza ....., debido a su manejo integro, ético, coordinado y estructurado, con respeto hacia sus grupos de interés, con alta vocación por la responsabilidad social
- ✎ Nuestras empresas se comprometen a desarrollar sus objetos sociales con base, entre otros, en los siguientes Principios Empresariales:
  - ✎ Garantizamos que los servicios y productos ofrecidos satisfagan las necesidades y el desarrollo integral de los asociados de NUESTRA EMPRESA y de su Grupo Familiar, así como de los distintos Grupos de Interés y que las operaciones constitutivas del objeto social se lleven a cabo de una manera confiable y segura.
  - ✎ Establecemos como regla de juego en todos nuestros procesos y relaciones la responsabilidad por las consecuencias que se derivan de sus decisiones empresariales.
  - ✎ Reconocemos y cumplimos con la responsabilidad social que tenemos con nuestros empleados, con la sociedad y las comunidades en las cuales realizamos nuestra gestión empresarial.
  - ✎ Nos comprometemos, a brindar igualdad de oportunidades a nuestros empleados, contratistas, clientes, proveedores, competidores y usuarios en general, independientemente de su raza, religión, sexo, estado civil, edad, nacionalidad, condición social e ideología política.
  - ✎ Privilegiamos las relaciones con las empresas y entidades que en su gestión sean socialmente responsables y estén fundamentadas en el respeto de la dignidad humana y en la prevalencia del interés común.
  - ✎ Rechazamos y consecuentemente denunciaremos ante las autoridades competentes cualquier práctica que interfiera la libre y sana competencia en el mercado
- ✎ Contamos con un amplio marco estratégico y normativo que expresa nuestras políticas de compromiso con el fomento del trato justo y el respeto de los derechos de todos los Grupos de Interés; la no discriminación; la preservación, el respeto y la defensa de los derechos humanos y de la dignidad humana y la no aceptación y lucha contra todas las formas de explotación y acoso y en especial nuestro compromiso con la erradicación del trabajo infantil.
- ✎ Impulsamos el desarrollo integral de nuestros asociados, de nuestros colaboradores, de todos nuestros grupos de interés y de la comunidad en general a través del portafolio de todas nuestras empresas y de nuestras acciones de Responsabilidad Social.
- ✎ Política de cero tolerancia contra el acoso

### 1.3. NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES:

- 🌱 **PACTO GLOBAL:** Como adherentes al Pacto Global, hemos aceptado divulgar, adoptar e incorporar los principios 1 y 2, con los cuales estamos plenamente comprometidos y que nos impulsan a actuar, apoyando y respetando la protección de los derechos humanos y a aplicar la debida diligencia y en ningún caso ser cómplice de abusos de los derechos.
- 🌱 **Respetamos y acogemos** integralmente *la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo* sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales y en tal sentido, estamos comprometidos a divulgar, respetar e incorporar, en especial, los principios de: El Derecho a la Vida y la seguridad, el derecho a la libertad personal (a la intimidad, a la vivienda digna, a la reputación y el buen nombre, al balance trabajo/vida familiar); el derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión; el derecho a la libertad de expresión, y muy especialmente, el derecho a la seguridad social, a la salud y los derechos de los pacientes, así como el derecho de los consumidores y el derecho a las libertades económicas, sociales y culturales, indispensables para garantizar la dignidad humana.

### NUESTROS LINEAMIENTOS CORPORATIVOS DE RSE: ASÍ ACTUAMOS











El compromiso con los derechos humanos se expresa transversalmente a través de todos los elementos que enmarcan nuestro actuar para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible, los cuales explicamos en el capítulo 1: **Gestión sostenible, Grupos de interés, Enfoque de Riesgo, Materialidad, Ciudadanía corporativa y Principios del Pacto Global.**

### LOS ASUNTOS MATERIALES A TRAVÉS DE LOS QUE GESTIONAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

Derechos Humanos – Gobierno, Gestión Ética y Transparencia; Estructura democrática y rol de la dirigencia; Desarrollo Integral del Talento Humano – Balance Vida Familiar/Vida Laboral – Promover la formación y desarrollo de una cultura solidaria en el colaborador – Cultura de Responsabilidad Ambiental; Desarrollo de Proveedores y extensión de políticas de RSE - Creación de valor para el asociado y para los grupos de interés – Mercadeo y consumo responsable – Accesibilidad y calidad de los servicios- Comunicación– Gestión del Riesgo y Seguridad de la Información de los Grupos de Interés.

## 2. IMPLEMENTACION, ACTIVIDADES Y RESULTADOS

- 🌱 Dentro del Reglamento de trabajo se establece el cumplimiento y respeto de los derechos humanos de los trabajadores y las prohibiciones relacionadas con su violación o abuso.
- 🌱 Participamos activa y permanentemente en la MESA DE DERECHOS HUMANOS de la Red Colombia del Pacto Global, y a través de ella realizamos actividades de lobbying, intercambio de experiencias y de aprendizaje, así como actividades de divulgación y visibilizarían de los principios del Pacto Global y de las iniciativas de las empresas que conforman la Red.
- 🌱 Hemos dedicado cerca de 500 horas a la difusión, capacitación, talleres y trabajo de práctica y construcción, conjuntamente con los representantes y líderes de cada una de las empresas del Grupo en los temas de RSE, Sostenibilidad, Pacto Global y Pacto Verde Cooperativo.
- 🌱 **RESPETAMOS A NUESTROS CLIENTES.** Contamos con un sistema de Acercamiento a las preocupaciones de los consumidores

-  En consistencia con nuestra filosofía empresarial, el estilo de liderazgo de NUESTRA EMPRESA está determinado por la participación, la cual se fomenta y se genera principalmente con la vivencia de los valores corporativos. La primera instancia de participación democrática es la Asamblea de Delegados, elegida por voto directo de todos los asociados para actuar en su representación. Se elige también al Consejo de Administración como órgano permanente para conectar a la Asamblea con los asociados y con la administración y también elegimos comités de orden nacional para asesorar al Consejo en temas específicos y, comités de orden regional y zonal para descentralizar al máximo las decisiones de la dirigencia, logrando una participación representativa de los asociados en todos sus roles.
-  El modelo participativo incluye, igualmente, a varios entes de representación permanente en diferentes niveles, como son la Junta de Vigilancia, los Comités Administrativos Regionales, los Comités Asesores de Servicio del Consejo y los Comités Zonales, todos elegidos democráticamente en sus respectivas circunscripciones y quienes estimulan la participación de los grupos de interés en sus áreas de influencia.
-  Contamos un robusto sistema de identificación de necesidades y expectativas de nuestros asociados, clientes y usuarios, con el fin de responder a ellas con excelencia, el cual se fundamenta en los diferentes momentos de la prestación del servicio por parte de las empresas:
-  Realizamos una **GESTIÓN SEGURA, RESPONSABLE Y TRANSPARENTE DE LA TECNOLOGÍA Y LA INFORMACIÓN** que nos permite también garantizar el derecho a la intimidad, puesto que contamos con un Modelo de Gestión y Gobierno de la Tecnología y la Información que garantiza la eficiencia, integridad, integralidad y seguridad de la información, la continuidad de los procesos y la seguridad informática, minimizando los riesgos de fraude y corrupción. Adoptamos los estándares del ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y seguimos los estándares del modelo CMMI (Capacidad y Madurez Integrado) en el cual estamos certificados como entidad de clase mundial.
-  Facilitamos condiciones de trabajo seguras y saludables. **Nuestro Objetivo Estratégico en Salud Ocupacional** es: Preservar y fomentar la salud individual y colectiva de los colaboradores de la organización, para prevenir y controlar a nivel nacional accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades comunes agravadas por el trabajo, para mejorar su bienestar en pro de lograr balance entre trabajo y salud.
-  **DIVULGACIÓN ANUAL DEL PLAN DE SALUD OCUPACIONAL.** Temas: Política Corporativa de SO; Derechos y deberes de los colaboradores; Reporte y Atención; Normas de seguridad para el desplazamiento por escaleras y oficinas y para manejo de video terminales; Norma de uso adecuado de la silla y del mouse; Tabaquismo efectos y como prevenirlo; El alcohol, efectos y como prevenir el alcoholismo; Sustancias psicoactivas efectos y como prevenirlos; Prevención de riesgo cardiovascular; Prevención infecciones respiratorias; Causas de traumatismos fuera del trabajo como prevenirlos.
-  Contamos con procesos de vinculación, de sistemas de promoción interna, de vinculación de cargos directivos o gerenciales y sistemas de evaluación del desempeño y de remuneración que garantizan el respeto de los derechos, la equidad, la igualdad, la no discriminación y la transparencia (ver capítulo III. DERECHOS LABORALES). Todos los colaboradores están vinculados al Sistema General de Seguridad Social y se les brinda la inducción necesaria para el desempeño de su cargo. (Ver información detallada en el Capítulo III sobre Derechos Laborales).
-  No empleamos directa ni indirectamente mano de obra forzosa y luchamos decididamente contra el trabajo y la explotación infantil
-  A través de todas las empresas del grupo facilitamos a nuestros colaboradores, asociados, clientes y usuarios los derechos y el acceso básico a la salud, la educación, la vivienda, los servicios financieros y la recreación
-  Contamos con el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social y Sostenibilidad

- 🌱 Durante el 2012 realizamos diálogos con grupos de interés a través de los Comités de la Dirigencia en todo el país (1.000 asociados), con el Comité Corporativo de RSe (35 colaboradores) y con la alta dirección de las empresas (130 colaboradores). Estos diálogos sirvieron como insumo para la realización del Test de Materialidad y para la definición de los Asuntos Materiales de cada empresa y corporativos.
- 🌱 En enero de 2012 se llevaron a cabo las elecciones de representantes a juntas zonales 2012-2014, en donde fueron elegidos 312 representantes de los asociados. De un total de 63.894 asociados a la fecha de la convocatoria, el 59% se encontró en capacidad de votar.
- 🌱 En 2012 implementamos una red social privada de delegados, como un mecanismo de información y comunicación en línea y permanente.
- 🌱 Durante el 2012 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones de Derechos Humanos en 2012 por lo cual no se generaron multas o fallos legales adversos para ninguna de las empresas del Grupo en este sentido.
- 🌱 Los Índices de Confianza y Satisfacción nos indican que indica que el 81% de los asociados dice estar muy satisfecho o satisfecho y que el 78% recomendaría a NUESTRA EMPRESA entre sus amigos y familiares, lo cual es un signo claro de confianza y el Índice de Confianza en la Administración, el cual evalúa la opinión del asociado respecto de la calidad de la administración de la Cooperativa, la percepción de beneficio, la eficiencia y honestidad en el manejo de la administración y la percepción del asociado respecto del aporte que hacemos a su desarrollo arroja una medición del 85,7%, reafirmando la buena percepción del asociado frente a la actividad que realizamos. (ver detalle en el Capítulo V. Lucha contra la corrupción).

### 3. NUESTROS COMPROMISOS 2013

- 🌱 Desarrollaremos la totalidad del ciclo PHVA para el proceso de Gestión Ética, fortaleciendo los temas de verificación y ajuste.
- 🌱 Formaremos a 35 colaboradores en el Diplomado de Derechos Humanos que realizará NUESTRA EMPRESA conjuntamente con la Red Pacto Global Colombia para adquirir conocimientos e identificar aplicaciones prácticas frente a los grupos de interés pertinentes, acorde a lineamientos corporativos
- 🌱 Analizar la inclusión en nuestros contratos y acuerdos de cláusulas de respeto a los derechos humanos, a los derechos laborales y a nuestras normas corporativas que vinculen a nuestros proveedores y prestatarios, extendiendo y difundiendo así las iniciativas del Pacto Global.
- 🌱 Avanzar inicialmente en el análisis de los riesgos significativos de verse implicada en la vulneración de los derechos humanos y laborales en nuestras empresas, extendiéndolo en la segunda fase hacia el resto de nuestras cadenas de valor, evaluando también las repercusiones potenciales que ello pudiera acarrear para las empresas
- 🌱 Incorporar activamente a las empresas del grupo en la ejecución y fortalecimiento de las iniciativas que contra la explotación y el trabajo infantil viene desarrollando la Mesa de Derechos Humanos de la Red Colombia del Pacto Global
- 🌱 Realizaremos medidas de difusión entre nuestros grupos de interés y la sociedad, generando conocimiento, respeto y adhesión a los principios de derechos humanos del Pacto Global
- 🌱 Evaluaremos el impacto y desempeño de nuestra gestión en Derechos Humanos, mediante la implementación de acciones y el monitoreo de indicadores GRI que nos son aplicables, frente a los cuales estableceremos los mecanismos y procesos que nos permitan recoger, consolidar y gestionar la información necesaria.
- 🌱 Fortaleceremos la declaración de políticas explícitas para la defensa de los derechos humanos y del cumplimiento de los principios 1 y 2 del Pacto Global.
- 🌱 Avanzaremos en la definición de un sistema de control que garantice la aplicación de nuestra política de derechos humanos
- 🌱 Definiremos un Plan de Comunicaciones y las estrategias de diálogo y relacionamiento con nuestros Grupos de Interés que fortalezca el desarrollo del Test de Materialidad del 2013 – 2013.

## CAPITULO 3. PRINCIPIOS LABORALES

### 1. COMPROMISOS, POLÍTICAS Y METAS: ¡CRECEMOS CON NUESTRA GENTE!

Consistentemente declaramos el lugar central que ocupan nuestros colaboradores como aliados esenciales para el desarrollo y consolidación de la organización. Por ello creamos las condiciones necesarias para su desarrollo y bienestar personal y profesional, dentro de un ambiente positivo y agradable que cree espacios de trabajo en los que cada colaborador se sienta valorado y pueda desarrollarse integralmente, de forma que al hacer su trabajo diario refleje un alto sentido de pertenencia con el grupo.

Este entorno laboral se basa en la equidad y el respeto por el individuo y su desarrollo; en nuestros procesos laborales los factores como el género, raza, ideología política o religión no influyen en las decisiones de contratación, promoción, bonificación o sanción, los factores relevantes sólo incluyen las competencias requeridas para su desempeño profesional.

#### NUESTRO MARCO NORMATIVO

Respetamos y cumplimos con las normas legales, pero además de ellas, nuestro marco normativo en materia de lucha contra la corrupción está regido por:

##### a. NUESTROS VALORES COOPERATIVOS Y CORPORATIVOS

Nuestro Grupo tiene como referente de actuación los Principios y Valores cooperativos que están definidos a nivel mundial por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI. Son ellos los que nos brindan nuestra identidad empresarial, y, es a partir de ellos que planteamos los valores corporativos que son los que guían nuestras actuaciones y la forma como desarrollamos nuestro trabajo día a día desde cada puesto de trabajo.

#### VALORES COOPERATIVOS

Igualdad – Solidaridad – Equidad – Democracia - Ayuda Mutua – Honestidad - Transparencia  
Responsabilidad Social - Preocupación por los demás

#### NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

- 🌱 **Honestidad:** Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de la ética, los principios y los valores organizacionales.
- 🌱 **Solidaridad:** Demostramos interés unos por otros y aportamos soluciones para satisfacer las necesidades y los retos comunes.
- 🌱 **Servicio:** Superamos las expectativas de servicio, brindando respuestas oportunas y generando ambientes de tranquilidad y fidelidad.
- 🌱 **Trabajo en equipo:** Actuamos comprometidos y aportamos al propósito común del equipo para el logro de los resultados, construyendo y manteniendo el respeto por los grupos de interés.
- 🌱 **Cumplimiento de compromisos:** Respondemos efectivamente a los compromisos adquiridos y a los resultados esperados.
- 🌱 **Confianza:** Construimos y generamos sentimiento de credibilidad en todas nuestras actuaciones con los grupos de interés, lo cual permite mantener relaciones sólidas y duraderas.



## **2. NUESTROS ESTATUTOS, LOS CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGOS DE ÉTICA Y LA RESOLUCIÓN 2010.126, (mediante la cual se adoptan y establecen las políticas generales que rigen para todo el Grupo Empresarial)**

- ✎ NUESTRA EMPRESA se compromete a mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas y establece con sus colaboradores el compromiso de reconocer y remunerar de manera adecuada su contribución al desarrollo de la entidad, de acuerdo con la capacidad de esta, respetar su dignidad humana, y promover su crecimiento personal y profesional.
- ✎ La Política de Gestión Humana tiene por objetivo atraer, mantener y retener el talento humano que el Grupo necesita para desarrollar su gestión, alcanzar la visión y lograr el desarrollo integral hombre-organización.
- ✎ La Declaración de Principios establece como compromisos para las empresas del Grupo reconocer y cumplir con la responsabilidad social que tiene con sus empleados, brindarles igualdad de oportunidades, independientemente de su raza, religión, sexo, estado civil, edad, nacionalidad, condición social e ideología política.
- ✎ Compromiso con los principios del pacto global.
- ✎ La Cooperativa tiene establecido un modelo de compensación acorde a las condiciones del cargo, el impacto que genera en la empresa y la competitividad salarial del mercado en condiciones de equidad interna y externa.
- ✎ Las relaciones laborales de la Cooperativa con sus colaboradores, están reguladas por la Constitución Política, la ley laboral y lo pactado en los respectivos contratos de trabajo y la Administración del personal se realizará con base en el Régimen Laboral y en la normatividad interna vigentes: Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, y el Código de Buen Gobierno.
- ✎ Nuestros sistemas de compensación salarial a los colaboradores, deben estar asociados a los conceptos de equidad interna y frente al mercado, productividad y competencia del personal con independencia para cada empresa.
- ✎ Política del proceso de salud ocupacional: Es compromiso de la organización, adelantar y desarrollar todas las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Seguridad e Higiene Industrial y del Comité Paritario de Salud Ocupacional, orientadas a la promoción de salud, prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y de origen común generadas o agravadas por el ámbito laboral; así mismo adelantar y desarrollar todas las actividades requeridas para la implementación del Plan de Emergencia orientado a la prevención, minimización y mitigación de consecuencias que puedan llegar a ser generadas por emergencias relacionadas con eventos naturales u originadas por los factores de riesgo propios de la empresa, con potencial de daño a las personas, equipos, instalaciones y demás activos.
- ✎ Con el propósito de asegurar la imparcialidad en la selección de colaboradores para los cargos de primer nivel, nacional o regionalmente (Gerencia o Dirección), este procedimiento se contratará con una firma externa especializada en el tema.
- ✎ Rechazamos el trabajo infantil, sin ninguna excepción la edad mínima reglamentada de vinculación a la Empresa como colaborador es de 18 años.
- ✎ Las actividades de formación deberán estar orientada a la eliminación o reducción de brechas entre el perfil del cargo y el del colaborador ocupante del mismo.



- 🌱 Cada vez que se presente una vacante, la primera opción para cubrirla será mediante Concurso Interno entre los colaboradores de las diferentes empresas que cumplan con el perfil requerido.
- 🌱 El contrato a término fijo se utilizará solamente para trabajos temporales cuyo objeto desaparezca una vez finalizado el contrato. Sólo se podrán vincular colaboradores con contrato temporal para atender situaciones especiales que no superen los seis (6) meses, con excepción de los proyectos que tuvieran una duración superior.

#### **NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES:**

- 🌱 **PACTO GLOBAL:** Como adherentes al Pacto Global, reconocemos los derechos laborales de los trabajadores; apoyamos y activamente gestionamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como la erradicación efectiva del trabajo infantil y promovemos la abolición de discriminación en materia de empleo y ocupación, garantizando la igualdad de oportunidades de trabajo para todos los colaboradores y solicitantes debidamente calificados.

#### **NUESTRA ESTRATEGIA. (Definida en el Plan Estratégico 2015):**

##### ***Estrategia 5.1 Atraer y retener al talento humano requerido para el desarrollo de la estrategia de la Organización***

- 🌱 Creando un ambiente altamente profesional, comprometido, dinámico y efectivo que atraiga a los mejores profesionales del país hacia nuestra organización.
- 🌱 Promoviendo el liderazgo a todos los niveles, enfatizando en la autorresponsabilidad, el cumplimiento de los compromisos y la escucha activa.
- 🌱 Relacionar los sistemas de remuneración con el cumplimiento de la estrategia al tiempo que se empodera a cada gestor para que asuma el logro de las metas que le han sido asignadas.
- 🌱 Ofreciendo a nuestros colaboradores unas condiciones competitivas, ligadas al desempeño y que les haga partícipes efectivos de los logros que tenga el GECC en beneficio de sus asociados.
- 🌱 Invirtiendo en forma sostenida en el desarrollo de nuestros colaboradores.

#### **NUESTROS LINEAMIENTOS CORPORATIVOS DE RSE: ASÍ ACTUAMOS**

El compromiso con nuestros colaboradores se encuentra en todos los elementos que enmarcan nuestro actuar para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible, los cuales explicamos en el capítulo 1: **Gestión sostenible, Grupos de interés, Enfoque de Riesgo, Materialidad, Ciudadanía corporativa y Principios del Pacto Global.**

#### **NUESTROS ASUNTOS MATERIALES.**

Derechos Humanos – Desarrollo Integral del Talento Humano – Balance Vida Familiar/Vida Laboral – Promover la formación y desarrollo de una cultura solidaria en el colaborador – Desarrollo de Proveedores y extensión de políticas de RSE - Creación de valor para el asociado y para los grupos de interés – Gestión del Riesgo.

## **2. IMPLEMENTACION, ACTIVIDADES Y RESULTADOS**

- 🌱 Dentro del Reglamento de trabajo se establece el cumplimiento de los derechos laborales fundamentales y las prohibiciones relacionadas con el trabajo forzoso u obligatorio
- 🌱 Participamos activa y permanentemente en la MESA DE DERECHOS HUMANOS de la Red Colombia del Pacto Global, y a través de ella realizamos actividades de lobbying, intercambio de experiencias y de

aprendizaje, así como actividades de divulgación y visibilización de los principios del Pacto Global y de las iniciativas de las empresas que conforman la Red.

- ✎ Uno de los avances más importantes del año 2012 fue la cristalización de un Plan Estratégico de Gestión Humana alineado con el Plan Estratégico de la Cooperativa. Gracias a ello hemos podido definir los focos de acción que nos permitirán atraer y retener a los mejores talentos y desarrollar proyectos de Transformación que faciliten la alineación de comportamientos con los propósitos organizacionales.
- ✎ Contamos con: Procesos de vinculación claros, sistemas de promoción interna, vinculación de cargos directivos o gerenciales con participación de firmas externas. Todos los colaboradores están vinculados al Sistema General de Seguridad Social y se les brinda la inducción necesaria para el conocimiento del Grupo, de la empresa y del cargo, para lo cual hoy se cuenta con una Herramienta de Gestión Virtual que permite una actualización y total cobertura.
- ✎ La convocatoria a concurso interno o externo se divulga ampliamente, si es interno por Intranet o mediante aviso en carteleras para las áreas que no tienen acceso a este medio, y si es externo ante el proveedor correspondiente, durante un mínimo de cinco (5) días hábiles consecutivos.
- ✎ A todo colaborador se le asignan los recursos, la dotación, las herramientas y la tecnología que necesita para el desarrollo de sus responsabilidades. Además debe asistir a la Inducción Institucional Corporativa que es de carácter obligatoria, de lo contrario no podrá ejercer las responsabilidades para las que fue contratado. Una vez realizada la charla de inducción se entrega siempre al nuevo colaborador el Reglamento Interno de Trabajo, las Cartillas del Sistema de Gestión Integral NUESTRA EMPRESACooperativa y de Higiene y Seguridad.
- ✎ Existen salarios únicos asignados a cada nivel y categoría en las estructuras diseñadas para tal fin, teniendo en cuenta su coherencia con el nivel de responsabilidad y competencia requerida para los cargos. La remuneración de los cargos de NUESTRA EMPRESAy sus empresas se asignan por medio de la metodología de valoración por puntos, que califica objetivamente las habilidades y destrezas, contactos, complejidad en la solución de problemas y el resultado de las decisiones que componen el cargo. No existe ninguna diferencia en remuneración para cargos similares, independientemente de quien lo desempeñe, de su raza, religión, sexo, etc.
- ✎ La organización paga en las fechas establecidas el salario de todos los empleados y nunca se ha retrasado.
- ✎ El Grupo NUESTRA EMPRESAtiene un salario medio superior a 4 veces el salario mínimo local (410%). La ciudad con el mayor margen frente al salario mínimo local es la ciudad de Cali (593%) con casi 6 veces el salario mínimo, considerando que es la sede nacional con la mayor concentración de cargos Directivos y mayores salarios. La ciudad con el menor margen frente al salario mínimo local es la Ciudad de Bogotá (228%).
- ✎ En 23 casos de 187, las mujeres reciben un pago menor a los hombres (12%). En 152 de 187 casos las condiciones de remuneración son equitativas entre hombres y mujeres (81%), y en 12 de 187 casos las condiciones de remuneración son mejores para las mujeres (6%). Con lo anterior podemos afirmar que en NUESTRA EMPRESAexiste una desviación mínima del 6% de los casos a favor del pago menor a las mujeres, el cual es atribuible a que los colaboradores más antiguos en NUESTRA EMPRESAson los hombres con una diferencia en antigüedad de 6.5 a 5.5 años de las mujeres.

- ✎ Se cuenta con una política de beneficios extralegales que responden a las expectativas y necesidades de los colaboradores.
  
- ✎ Los procesos relacionados directamente con el desarrollo integral de los colaboradores se evalúan en el Comité Corporativo de Gestión Humana y se mejoran permanentemente acorde con los resultados de: clima laboral, relacionamiento con los colaboradores, índice de competencias, evaluación del desempeño, mapa de riesgo laboral y el cumplimiento del Plan Estratégico.
  
- ✎ Mediante la definición de Competencias y la descripción de cargos se establece unidad de criterio para los procesos de gestión de personal en lo relacionado con la selección externa y los movimientos internos, inducción al cargo – seguimiento del desempeño.
  
- ✎ Medimos la brecha entre las competencias definidas para el cargo y el nivel de competencias demostrado por el colaborador y se establece el Plan de Desarrollo Individual orientado al cierre de estas brechas, así como el Plan Maestro de Capacitación.
  
- ✎ Todos los colaboradores disfrutan de su periodo de vacaciones anualmente de acuerdo con la planeación establecida al inicio de cada año, respetando su derecho al descanso, a la recreación, a la integración y al balance trabajo vida familiar.
  
- ✎ Las necesidades de los colaboradores se identifican principalmente en el estudio anual de Clima Organizacional, los Comités Paritarios de Salud Ocupacional, la realimentación del Comité Corporativo de Gestión Humana, los Comités de Gestión de las áreas, Jefes inmediatos y la información que registran los colaboradores en la herramienta de gestión de casos “Atentos Nuestra empresa”.
  
- ✎ Impulsamos y apoyamos el fortalecimiento de nuestro fondo de empleados, FENUESTRA EMPRESA, creado en el año XX, que con sus XXXX asociados es uno de los más grandes del país. Durante 2012 financió más de 18.000 proyectos de educación, vivienda, creación de empresas y calamidad doméstica, por más de \$31.000 millones de pesos. Se dio apoyo para calamidad por \$354 millones. Captaciones por \$13.426 millones, Colocaciones por \$31.724 millones y activos totales de \$43.873 millones.
  
- ✎ Apoyamos directamente a nuestros empleados con créditos a través de las empresas, generando un endeudamiento responsable y evitando en todo momento, como política, el sobre endeudamiento
  
- ✎ Nuestro principal elemento para conocer lo que piensan los colaboradores y evaluar el clima laboral es la aplicación de encuestas para establecer su grado de satisfacción e identificar la percepción que ellos tienen frente a sus líderes, compañeros y las políticas organizacionales y también se cuenta con canales de comunicación formal entre el área de Gestión Humana y las diferentes Empresas y sus Colaboradores. A partir de dicha identificación se definen las acciones y programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo, entre las que se destacan el Programa de Bienestar del colaborador integrado por los ejes familia, deporte, balance vida-trabajo y eventos de integración y el Programa Salud, Ocupacional.

- La organización mide periódicamente el clima organizacional según factores que permiten conocer la imagen Gerencial, el sentido de pertenencia, el desarrollo de personal, la vivencia de los valores corporativos y los demás aspectos que permitan determinar la percepción del empleado, convirtiéndose en el indicador de la satisfacción del colaborador respecto de la empresa respectiva. Los resultados obtenidos durante la encuesta de clima organizacional se informan y generan acciones y compromisos que permiten mejorar permanentemente el entorno laboral.
- Es necesario fortalecer los Mecanismos de Reconocimiento.
- El número de colaboradores creció entre 2010 y 2012 en un 8.3%, respetando la política socialmente responsable de vincular por contrato directo la mayoría de su fuerza laboral, a término indefinido (94%), por tiempo completo (92%), según las necesidades de permanencia en las actividades. Igualmente se mantiene la tendencia de que 2 de cada 3 colaboradores en el Grupo son mujeres.

#### COMPROMISOS, POLÍTICAS Y METAS.

##### MEDIOAMBIENTE

###### Principio 7

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental

###### Principio 8

Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

###### Principio 9

Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En materia ambiental en NUESTRA EMPRESA veníamos adelantando muchas acciones con poca articulación, bajo la lógica que por ser una organización de servicios, nuestra operación no generaba gran impacto medioambiental. Hoy, entendemos que ello no es cierto y por tanto estamos avanzando en la consolidación de un Sistema de Gestión que nos permita materializar nuestra Política Ambiental.

#### NUESTRO MARCO NORMATIVO AMBIENTAL

Respetamos y cumplimos con las normas legales y ambientales, pero además de ellas, nuestro marco normativo en materia ambiental está regido por:

- NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES.**
- ESTATUTO, CODIGO DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGO DE ÉTICA, RESOLUCIÓN 2010.126, MEDIANTE LA CUAL SE ADOPTAN Y ESTABLECEN LAS POLÍTICAS GENERALES QUE RIGEN PARA TODO EL GRUPO EMPRESARIAL.** Como lo establecimos en el primer capítulo, nuestras máximas normas establecen expresamente para todas las empresas del Grupo Empresarial el mandato y el compromiso garantizar la protección del medio ambiente.
- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, CÓDIGO DE CONDUCTA Y POLÍTICA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL.**

#### NUESTROS MARCOS DE POLÍTICA AMBIENTAL:

- PACTO GLOBAL:** Como adherentes al Pacto Global, hemos aceptado divulgar, adoptar e incorporar los principios 7, 8 y 9, con los cuales estamos plenamente comprometidos y que nos impulsan a actuar.
- PACTO VERDE COOPERATIVO:** Surge como una respuesta del sector a la problemática que afecta al medio ambiente. Al suscribirlo, NUESTRA EMPRESA se comprometió a manifestar su compromiso con el planeta

y con la realización de actividades orientadas específicamente a proteger los recursos naturales y a propender por el desarrollo sostenible. Nos comprometimos a actuar conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para enfrentar la problemática ambiental, cumplir con los postulados constitucionales y legales; adoptar acciones y procedimientos orientados a la conservación del medio ambiente; realizar auto evaluaciones institucionales periódicas para determinar el grado de cumplimiento de la normatividad; incorporar los temas medioambientales como normas de conducta de sus organizaciones; impartir y promover educación medioambiental.

🌱 Los estándares y mejores prácticas de gestión ambiental de la ISO 26000 y del GRI.

### **NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL. (Código de Buen Gobierno. ARTÍCULO 86)**

La Cooperativa procura una administración ambiental sana y ayuda a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente. En desarrollo de lo anterior, adopta mecanismos para educar y promover la gestión ambiental, entre los empleados, proveedores y contratistas, en la comunidad en donde opera la empresa.

### **NUESTRA ESTRATEGIA. (Definida en el Plan Estratégico 2015):**

Ser ciudadanos corporativos socialmente responsables mediante acciones concretas y de impacto y a través de las siguientes iniciativas:

- 🌱 Ejerciendo un liderazgo activo entre los grupos de interés y la sociedad en general, orientado al desarrollo de una cultura de sostenibilidad y gestión responsable en lo social, ambiental y económico.
- 🌱 Alineando nuestras estrategias, políticas y modelo de gestión con el enfoque de RSE del GECC a través de un modelo de mejora continua y cambio organizacional y cultural.
- 🌱 Comunicando nuestras iniciativas de responsabilidad social empresarial bajo los mejores estándares de calidad y contenido.
- 🌱 Impulsando acciones concretas a través de la Fundación NUESTRA Empresa de las empresas del GECC con especial impacto en el asociado y su familia.

### **NUESTRA GESTION AMBIENTAL:**

En NUESTRA EMPRESA actuamos de manera sostenible y responsable con el medio ambiente, por lo cual estamos comprometidos con la adopción y promoción de acciones internas y externas orientadas a la conservación e impacto positivo sobre el medio ambiente, el cual preservamos y mejoramos más allá de lo previsto en las normas legales, devolviéndole así vida al planeta.

Este compromiso con la Gestión Ambiental lo hemos traducido a un lenguaje comunicacional inspirador para que sea adoptado por todos nuestros grupos de interés: **¡DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA!**

Nuestras acciones y resultados los analizamos a través de tres dimensiones (Triple Cuenta):

- 1. Económica:** Empresas y unidades de negocio sostenibles económicamente.
- 2. Ambiental:** Generación de conciencia respecto a los problemas ambientales actuales y potenciales, y participación activa en la búsqueda de soluciones.
- 3. Social:** Se centra en las personas y su bienestar como objetivo superior, siendo así una gran Alternativa para el desarrollo de sus grupos de interés.

### **NUESTROS LINEAMIENTOS CORPORATIVOS DE RSE: ASÍ ACTUAMOS**

El Medio Ambiente se encuentra en todos los elementos que enmarcan nuestro actuar para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible, los cuales explicamos en el capítulo 1: **Gestión**

**sostenible, Grupos de interés, Enfoque de Riesgo, Materialidad, Ciudadanía corporativa y Principios del Pacto Global.**

### **NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS.**

Los compromisos de gestión medioambiental los establecemos y ajustamos con base en el ejercicio del Test de Materialidad que nos permite focalizar y priorizar los asuntos e indicadores relevantes que debemos gestionar porque son los fundamentales para nuestro desempeño y sostenibilidad, en la medida que responden a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, gestionan los riesgos y oportunidades, desarrollan los temas estratégicos y nos permiten cumplir con nuestra política y alcanzar nuestras metas ambientales.

Vale la pena anotar que ninguna de nuestras instalaciones ni operaciones se encuentran ubicadas en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad en zonas no protegidas, ni en hábitats protegidos o restaurados, ni afectamos especies en peligro de extinción.

### **3. IMPLEMENTACION, ACTIVIDADES y RESULTADOS**

🌱 **Acción Verde S.A.** A través de ECOOP, las cooperativas invertimos y creamos esta iniciativa que cuenta con activos por 4 millones de dólares, mediante la cual adelantamos un importante proyecto de conservación de fuentes hídricas y de reforestación, consistente en la siembra de 3.500 hectáreas de Acacia Mangium en la finca La Cristalina, municipio de Puerto Gaitán, departamento del Meta, la cual adquirimos las cooperativas. En el mismo sitio reproducimos las especies que posteriormente sembramos. Hemos sembrado más de 2 millones de árboles, aprovechando tecnologías limpias y amigables y generando importantes oportunidades de empleo en una zona muy deprimida y pobre del país.

La cadena de producción de esta empresa involucra a diferentes actores y procesos; su producción de pisos, tablillas y otros materiales permite reducir el consumo de madera y genera empleo y desarrollo local. Su gestión cuidadosa de las plantaciones permite la renovación rápida con beneficio a la calidad del aire, el uso de la tierra y la gestión de residuos y su tecnología, incluidos los hornos para acelerar el secado de la guadua, es amigable con el medio ambiente.

🌱 **Proyecto de Renovación Tecnológica** con el fin de operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía, con lo cual reducimos el consumo de BTU/H y contribuimos a reducir el impacto y el calentamiento global.

🌱 **Administración tecnológica para la gestión documental sostenible.** Consumo actual: 69.000.000 de hojas, equivalentes a 750 toneladas de CO<sub>2</sub> o 1.518 toneladas de agua. Se trata de un Proyecto dirigido a los colaboradores (público interno), el cual empezó su implementación a finales del año 2012 y consiste en:

**a. Gestión de la información:** Nos permite controlar la información que debe ser reproducida (60% ahorro) y controlar las impresiones por cada usuario (40% ahorro), unido a la difusión e incorporación de mejores prácticas, gestión de la cultura, control de resultados y de puntos débiles (retención trabajos, impresión dúplex, digitalización).

**b. Gestión tecnológica.** De 1.800 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.000. Se están instalando equipos con tecnología ambientalmente amigable y alta capacidad de ahorro de energía.

**c. Control documental:** Los equipos permiten realizar control, mejorando así tiempos de servicio, reduciendo flujos de trabajo y optimizando procesos con grandes ahorros en tiempo y recursos.

**d. Gestión electrónica de documentos:** Evita la impresión y almacenamiento de documentos físicos.

**Gestión de facturación y comunicaciones sostenible y ambientalmente amigable:**(público externo).

Campaña de concientización y compromiso entre los asociados y clientes para que autoricen que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 250.000 asociados ya han aceptado la invitación.

- 🌱 **Generación de Cultura y compromiso:** Implementación de actividades orientadas a generar en los colaboradores conciencia de ahorro, optimización y reutilización de papel y del consumo de energía. Involucramos el tema medioambiental como una norma de conducta de la organización y como parte de la estrategia de competitividad empresarial, bajo el lema de conducta: **Yo Reduzco. Yo Reutilizo y Yo Reciclo.** Hemos realizado campañas culturales para el buen uso de los baños, con lo que se busca tener estos espacios agradables y limpios, así como optimizar el consumo del papel, del agua, del jabón y promover el cuidado de la salud. También realizamos campañas sobre el uso de los ascensores, incentivando la utilización de las escaleras y la reducción de la huella de carbono personal. Hemos logrado una reducción de \$700 millones/año en consumo de papelería.
- 🌱 **Involucramos** a los Adultos Mayores del Programa de Vida en Plenitud en actividades de reciclaje dentro de los conjuntos residenciales donde estos habitan y en el Club Campestre Los Andes, empresa del Grupo Empresarial.
- 🌱 **Implementación del Programa 5S** en toda la organización
- 🌱 **Enlucimiento y mantenimiento ornamental** de los separadores en las calles aledañas a las sedes de las empresas de Nuestra empresa, respetando la vegetación propia de las zonas.
- 🌱 Generación de productos con papel ecológico, como calendarios, cuadernos y libretas para uso de los colaboradores y para asociados.
- 🌱 Integramos a los procesos, operaciones y proyectos los elementos de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, a fin de minimizar los riesgos, prevenir y mitigar los impactos que pudieran producirse sobre el medio ambiente y que pudieran afectar a los colaboradores, brindando un ambiente laboral seguro y agradable que garantiza el bienestar de nuestros colaboradores.
- 🌱 Medidas de optimización del uso de energía: hibernación de equipos de cómputo e impresoras, apagar las luces durante los recesos laborales, optimización del uso de la luz solar en los espacios laborales y horas de encendido y apagado de aires acondicionados.
- 🌱 Instalación en las diferentes regionales y oficinas de todo el país de Tecnología apropiada para la realización de videoconferencias, disminuyendo el número de viajes regionales terrestres y nacionales aéreos, lo cual representa una disminución en la emisión indirecta de gases tipo invernadero al medio ambiente.
- 🌱 Conformamos el Comité Corporativo de RSE y Sostenibilidad
- 🌱 **Conformamos la Mesa Temática de Medioambiente:** Como instancia de apoyo y asesoría del Comité Corporativo de RSE. Está conformada por los colaboradores que voluntariamente han manifestado su deseo y compromiso de participar. Es un espacio para el diálogo, el intercambio de información, la generación de conocimiento, el desarrollo de estrategias y mecanismos de coordinación, sinergia y visibilización; brinda elementos para la toma de decisiones estratégicas en temas de RSE y Sostenibilidad Medioambiental; sugiere la adopción de buenas prácticas y apoya la implementación, seguimiento y ajuste de acciones, para lo cual promueven la adopción, incorporación y desarrollo del enfoque de sostenibilidad en el Modelo de Gestión de las empresas del Grupo.
- 🌱 Establecimos, analizamos y calificamos **los Riesgos Estratégicos Ambientales**
- 🌱 **Realizamos el Test de Materialidad** para cada una de las empresas, mediante el cual definimos los asuntos materiales ambientales que son transversales a todo el Grupo Empresarial y también los asuntos por empresa que deben ser gestionados en el Plan de Acción 2013 – 2016.
- 🌱 Definición de Indicadores y adopción de los estándares de mejores prácticas de la ISO 26000 y del GRI.
- 🌱 Ninguna de las empresas del Grupo ha sido objeto de multas o sanciones en razón del incumplimiento de normas legales o técnicas en materia ambiental.



- ✎ Contamos con una Política y un Plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional. Entregamos elementos de Protección Personal y contamos con un Plan de Formación en Salud Ocupacional y un sistema de reporte de accidentes, que nos permiten gestionar los riesgos para las personas y el medio ambiente, en especial los relacionados con el riesgo biológico, tóxico y radioactivo en las empresas del Sector Salud
- ✎ Contamos con Brigadas y Comités de Emergencia, conformados por colaboradores capacitados y con experiencia para enfrentar emergencias, siniestros o desastres, dentro de la empresa, con el fin de salvaguardar a las personas, sus bienes y el medio ambiente. Estos grupos cuentan con un plan anual de capacitación y un campamento de culminación del proceso, con una ceremonia de graduación y reconocimientos a los brigadistas. Cada brigadista recibe certificación como brigadista de la empresa.
- ✎ Contamos con un Sistema de Comando de Incidentes (SCI) que combina instalaciones, equipamiento, personal, procedimiento, protocolos y comunicaciones y opera dentro de la estructura organizacional, con la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr efectivamente los objetivos pertinentes a un evento, incidente u operación.

## INICIATIVAS Y RESULTADOS DE LAS EMPRESAS SEGÚN SU OBJETO SOCIAL

- ✎ Las empresas han iniciado la medición del consumo de agua, energía y combustibles y de generación y gestión de residuos
- ✎ Algunas de las empresas con el fin de minimizar impactos medio ambientales ya han definido políticas para la apertura, remodelación y traslado de oficinas, tales como: implementación de sistemas ahorradores de agua para baterías, llaves, iluminación ahorradora de energía, entre otros, incluyendo los requeridos para temas de almacenamiento, reciclaje de papel y desechos. Además, en el proceso de modernización y creación de nueva infraestructura han venido instalando griferías tipo push, que ayudan con el control del paso de agua. De igual manera baterías sanitarias y tanques de mínimo contenido de agua con el propósito de mitigar el consumo. Asimismo, han descartado el uso de maderas naturales y agregados de roca y vetas naturales, para evitar estimular la explotación de estos recursos y en su lugar se han adoptado materiales de apariencia similar y de muy buen comportamiento arquitectónico, además el tipo de mamposterías es principalmente de “muros secos” que utiliza al mínimo agua para su instalación o pañetado.
- ✎ Creación de Comité de Gestión Ambiental en el Sector Salud.
- ✎ **EL SECTOR SALUD**, ha establecido la política para minimizar la generación de residuos, mediante la utilización de insumos y procedimientos con menos aportes a la corriente de residuos y una adecuada segregación para minimizar la cantidad de residuos peligrosos. Adicionalmente a lo anterior se realiza el aprovechamiento de los mismos cuando ello es técnica, ambiental y sanitariamente viable. Lo anterior se está llevando a cabo en las clínicas y en las Unidades de Atención del Sector (UBAs, UPP), a través de los siguientes programas:
  - **Procedimiento para la Gestión Integral de residuos en todas las sedes:**
    - Segregación en la fuente
    - Desactivación de residuos hospitalarios y similares
    - Rutas de desechos
    - Almacenamiento de residuos hospitalarios y similares
    - Contratación proveedores para recolección y disposición final de desechos
    - Control de efluentes líquidos
    - Programa de seguridad industrial y plan de contingencia
    - Monitoreo al PGRH – componente interno
    - Auditorías internas e interventoras ambientales y sanitarias
    - Informes a las autoridades ambientales y sanitarias.
    - Diseñar e implementar programas de tecnología limpias
    - Cronograma de actividades
    - Mejoramiento continuo de los programas y actividades

#### 4. NUESTROS COMPROMISOS AMBIENTALES 2013 - 2017

- 🌱 Evaluaremos el impacto y desempeño ambiental de nuestras operaciones mediante el establecimiento y monitoreo de indicadores ambientales en relación con los recursos naturales, el uso de servicios públicos, las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) y la generación de emisiones y residuos peligrosos y no peligrosos, determinando nuestra huella de Carbono
- 🌱 Desarrollaremos una Gestión Integral de Residuos y definir un sistema de reciclaje integrado, con educación, implementación y mejora continua, partiendo desde la conciencia de cada colaborador hasta la disposición final.
- 🌱 **Identificaremos** otras fuentes de emisión de gases de efecto invernadero (transporte, plantas eléctricas, aires acondicionados y hardware).
- 🌱 Estableceremos los mecanismos y procesos que nos permitan recoger, consolidar y gestionar toda la información de los indicadores ambientales del GRI que nos son aplicables
- 🌱 Continuaremos avanzando en la selección y adopción de iniciativas que nos permitan reducir el consumo de recursos, así como reciclar, reutilizar y reducir emisiones
- 🌱 Gestionaremos los asuntos materiales corporativos que mediante el test de Materialidad y con participación de nuestros Grupos de Interés hemos establecido:
  - Respeto, difusión e impulso a los Derechos Medioambientales (ONU),
  - Desarrollo de Cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros Grupos de Interés;
  - Extensión de Políticas de RSE y Medioambientales hacia nuestros proveedores;
  - Comunicación y divulgación ambiental;
  - Desarrollo de Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable;
  - Administración Eficiente y sostenible de los recursos,
  - Gestión responsable del consumo de servicios públicos y de productos desechables
  - Gestión integral de los Riesgos Medioambientales.

#### Principio 10

Las empresas deben luchar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

#### 5. COMPROMISOS, POLÍTICAS Y METAS.

Hemos logrado una mejora radical en el desempeño y confiabilidad de la Administración del Grupo Nuestra empresa, aspecto que los asociados y nuestros grupos de interés valoran mucho, como lo demuestran las mejoras en las mediciones del Índice de Confianza. Lo anterior, exige de la dirigencia del Grupo NUESTRA EMPRESA su máximo apoyo al fortalecimiento del Modelo de Gobierno y al Sistema de Gestión Ética, de forma que garanticemos una actuación empresarial libre de corrupción, la prevalencia de los intereses generales sobre los particulares y la capacidad para brindar más y mejores servicios y alcanzar mejores resultados.

Respetamos la legalidad y actuamos éticamente, privilegiando el respeto a los derechos colectivos de los asociados y de nuestros grupos de interés, por encima de los intereses particulares. Garantizamos un ejercicio gerencial y de toma e implementación de decisiones basados en un comportamiento ético medible, que privilegie el respeto de los derechos humanos de todos los grupos de interés y que nos permita seguir construyendo relaciones basadas en una gestión honesta, responsable, eficiente y transparente de los recursos que el asociado nos entrega en administración.

Como organización cooperativa somos una organización profundamente democrática, co gestonaria y participativa, que involucra a sus asociados en su estructura de gobierno, en el direccionamiento y en la toma de decisiones estratégicas para todo el Grupo Empresarial, así como en la formulación, evaluación y ajuste de los estándares éticos y del Sistema de Gobierno Corporativo a través de la Asamblea General de Delegados (elegida por el voto de los asociados), el Consejo de Administración (representantes de los asociados), el Comité de Ética, la Junta de Vigilancia Nacional, el Tribunal de Elecciones y Escrutinios y los Comités Regionales y Zonales y las Juntas Directivas.

Nuestros proveedores, prestatarios y contratistas son aliados fundamentales para el logro de los grandes objetivos estratégicos, y, por ello nuestra política busca desarrollar con ellos relaciones gana gana de largo plazo, mediante un sistema de contratación transparente y justo, el respeto de los acuerdos y el fortalecimiento de los lazos de colaboración, de forma que entre todos consolidemos una cadena de valor sostenible, estratégicamente alineada y socialmente responsable.

### **NUESTRO MARCO NORMATIVO**

Respetamos y cumplimos con las normas legales, pero además de ellas, nuestro marco normativo en materia de lucha contra la corrupción está regido por:

#### **a. NUESTROS VALORES COOPERATIVOS.**

- 🌱 **Honestidad.** Las cooperativas han sido bandera de exigencia y compromiso con productos de alta calidad, correctamente etiquetados, entregando y cobrando lo justo, con sistemas de mercadeo, de gestión y contratación honestos, justos y transparentes.
- 🌱 **Transparencia.** Factor crítico para la supervivencia de largo plazo de las cooperativas. Una cooperativa se vuelve transparente no sólo a través de una buena comunicación, sino debido a la estructura y el funcionamiento que los asociados pueden comprender como diseñados en torno a sus propias necesidades, de modo que pueden ver lo que la organización hace por ellos. Esta es la raíz de la lealtad y la confianza y la base para reproducir la membresía. No hay fórmula empresarial que facilite y agilice las exigencias de información a los socios, administración y sociedad en general, como las cooperativas.

#### **b. NUESTROS VALORES CORPORATIVOS (Del Grupo Empresarial)**

- 🌱 **Confianza:** Construimos y generamos sentimientos de credibilidad en todas nuestras actuaciones con los grupos de interés, lo cual nos permite mantener relaciones sólidas y duraderas.
- 🌱 **Honestidad.** Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, mediante actitudes correctas, claras, transparentes y éticas que hacen de nosotros personas honradas, dignas y decentes.

#### **c. NUESTROS ESTATUTOS, LOS CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGOS DE ÉTICA Y LA RESOLUCIÓN 2010.126, (mediante la cual se adoptan y establecen las políticas generales que rigen para todo el Grupo Empresarial)**

Nuestro Estatuto se promulga “actuando bajo criterios de transparencia, ética y equidad” y nuestras máximas normas establecen:

- 🌱 Son **causales de remoción** de los miembros de cualquier organismo de Administración, Vigilancia o Control Social, el incurrir en cualquiera de las causales de sanción establecidas en el Estatuto y quedar incurso en causales de incompatibilidad o de inhabilidad o incurrir en actos que generen conflicto de intereses.
- 🌱 Se establece el **RÉGIMEN DISCIPLINARIO y LAS CAUSALES DE SANCIÓN**, otorgándole competencias a la Junta de Vigilancia, en ejercicio del control social, para investigar e imponer sanciones por las acciones u omisiones de los asociados contrarias al Estatuto social o a los reglamentos. Se establecen también los mecanismos para garantizar el debido proceso en las investigaciones preliminares y en las investigaciones disciplinarias, reglamentando lo relacionado con: la actividad probatoria, pliego de cargos, descargos,

pruebas, decisiones, notificaciones, recursos, sanciones, aplicaciones y causales de extinción de la acción disciplinaria.

- 🌱 **LOS CONFLICTOS DE INTERES** son definidos como: las situaciones en virtud de las cuales, los dirigentes de los órganos de vigilancia y control social y de administración de todos los niveles, los administradores, los empleados y los miembros de Juntas Directivas, que deban tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tengan la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y de sus propios intereses, los de su familia o el de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos tres últimos se beneficiarían patrimonial o extra-patrimonialmente, para sí, para sus familias o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario, obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.
- 🌱 Se establecen los **MECANISMOS CONCRETOS PARA LA PREVENCIÓN, EL MANEJO Y DENUNCIA DE LOS CONFLICTOS DE INTERES**. Se exige que ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de intereses, el dirigente, el directivo, administrador o funcionario estará obligado a proceder como si éste existiera, además como **REGLAS DE CONDUCTA** éstos deberán informar de inmediato y por escrito de tal situación a su superior jerárquico, a sus Juntas Directivas o al órgano al cual pertenezcan, con copia escrita a la Junta de Vigilancia y al Comité de Ética, así como su participación por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Cooperativa o sus unidades de servicio o sus empresas. En caso que el Consejo de Administración considere que dichas actividades puedan afectar los intereses de la Cooperativa, el dirigente o administrador deberá adoptar las medidas necesarias para superar el conflicto surgido.
- 🌱 Se establece el **REGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES** que busca garantizar que las actuaciones por parte de sus dirigentes, directivos, administradores, o empleados, estén precedidas por los principios de transparencia, objetividad y equidad,
- 🌱 Se reglamenta la **VIGILANCIA Y CONTROL** a través de los siguientes órganos: la Junta de Vigilancia, el Comité de Ética, el Tribunal de Elecciones y Escrutinios y la Revisoría Fiscal y el **CAPÍTULO XII** establece los **PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCILIACIÓN Y ADOPCIÓN DE OTROS MÉTODOS**: Arreglo directo, Comité de Resolución de Conflictos y Tribunal de Arbitramento
- 🌱 El **GOBIERNO CORPORATIVO** se define como: “el conjunto de normas, prácticas, principios éticos y elementos de cultura empresarial, que permiten relaciones armónicas, ecuanímes y transparentes entre los diferentes públicos que están interesados en la existencia y accionar de NUESTRA EMPRESA y de las empresas que componen su grupo empresarial.”
- 🌱 El **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO** tiene como objeto generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con NUESTRA EMPRESA y su grupo empresarial, en razón que el desarrollo de sus objetivos sociales, está regido por los principios de transparencia, claridad y autonomía, que garantiza su existencia, el manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado, al respeto hacia los grupos de interés, a su alta vocación por la responsabilidad social y al cumplimiento de sus objetivos sociales, con eficiencia y rentabilidad empresarial. También tiene como objeto fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno, que rijan las actuaciones de la Cooperativa y su grupo de empresas y de todos los entes a ella vinculados, proporcionar el conocimiento de su gestión a efectos de preservar la integridad ética empresarial, asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de sus asociados y de quienes con ella se relacionan.
- 🌱 Se reglamenta la **SELECCIÓN y NOMBRAMIENTO DE LOS DESIGNADOS PARA CARGOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL DE LAS EMPRESAS**, garantizando transparencia en la selección mediante procesos de selección que garanticen la imparcialidad y que son realizados por firmas externas. El Presidente Ejecutivo propone

a las Juntas Directivas los candidatos para desempeñar el cargo de Gerente de las entidades que conforman el Grupo Empresarial.

- 🌱 La dirección de la Cooperativa está a cargo de la Asamblea General de Delegados y del Consejo de Administración, este último conformado por asociados no empleados de la Cooperativa, y la administración a cargo del Presidente Ejecutivo y su cuerpo de colaboradores. Las Juntas Directivas de las Empresas están conformadas por representantes de los accionistas y por miembros independientes de reconocida trayectoria e idoneidad.
- 🌱 Se establecen los **PRINCIPIOS PARA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**, quienes deberán ejercer sólo la autoridad que provenga del Consejo y no deberán asumir autoridad o responsabilidad que le haya sido delegada a la presidencia ejecutiva; no ejercer autoridad individual; propugnar como parte de un equipo para que haya una mayor transparencia y contribuir con su accionar a ello, respetando además la independencia de la administración; deponer los intereses particulares para que la función de árbitro, que debe desempeñar el Consejo de Administración, se cumpla cabalmente; observar una conducta ética individual y empresarial respetuosa de la ley dando un ejemplo apropiado de la autoridad que el cargo otorga y con el decoro adecuado y nunca ejercer presión a la administración para lograr nombramientos o contrataciones.
- 🌱 Se prohíbe el fraccionamiento de cuentas, contratos o pedidos.
- 🌱 Se establecen los mecanismos para garantizar la transparencia e igualdad de condiciones de los participantes en los procesos electorales cooperativos y que las votaciones traduzcan la expresión, libre, espontánea y auténtica de los asociados y que los escrutinios sean fiel reflejo de la voluntad del asociado que participe.
- 🌱 Los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia no podrán ser elegidos para más de dos (2) periodos continuos.
- 🌱 Se establece el **SISTEMA DE CONTROL EMPRESARIAL** integrado por el control externo y el control interno. El **Control Externos** corresponde a la Revisoría Fiscal, al Control Estatal (Superintendencia de la Economía Solidaria, la Superintendencia Financiera, la Superintendencia Nacional de Salud, DECEVAL) y Auditorías Especializadas (según reglamento). El **Control Interno** lo ejercen los propios asociados a través de la Junta de y su funcionamiento está en cabeza de los Representantes Legales, quienes lo ejercen con el apoyo del Comité de Ética, la Auditoria Corporativa y el Comité de Auditoria Corporativa.
- 🌱 Se han establecido **CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES** de obligatorio acatamiento y, bajo el principio de igualdad de condiciones para la evaluación y toma de decisiones en la adquisición de bienes y servicios, el Grupo acoge como método el de la Mejor Alternativa de Acuerdo Negociado, el cual se basa en el análisis de condiciones técnicas, comerciales y de valor agregado, dando prioridad a aquellos factores definidos como esenciales en la adquisición. NUESTRA EMPRESAfomenta la participación efectiva de la oferta de bienes y servicios proveniente de sus asociados, de tal manera que en igualdad de condiciones en cuanto a precio, pertinencia, oportunidad y calidad, prefiere las ofertas de sus asociados a las de terceros, lo cual se hace constar en el reglamento de contratación de la Cooperativa y de sus empresas.
- 🌱 Las **Políticas Generales para el Régimen de Contratación** son:
  1. Obligatoriedad de contar con un registro único corporativo de proponentes (contratistas y proveedores) de todas las personas naturales o jurídicas que pretendan entablar relaciones contractuales con la Cooperativa, sus unidades de servicio o sus empresas.
  2. Prohibición de contratar con proponentes que no se encuentren inscritos en el mencionado registro.

3. Prohibición de formar parte del registro único corporativo de proponentes, aquellas personas cuyos recursos presenten un origen desconocido o que no cumplan con todos los requerimientos de conocimiento establecidos en el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Terrorismo.
4. Exigencia de que toda adquisición de bienes o prestación de servicios, esté debidamente documentada mediante contrato, oferta comercial, factura u orden de compra.
5. Atribuciones de aprobación según la naturaleza y cuantía de la contratación a celebrar.
6. Los criterios de decisión para la contratación o compra, orientados a garantizar la calidad, oportunidad y precio competitivo.
7. El acatamiento íntegro a la normatividad fiscal que rige la contratación.
8. La adopción de términos de referencia que definan de manera precisa las necesidades de contratación o compra, que permitan a los oferentes igualdad de condiciones para la presentación de propuestas.
9. El manejo confidencial de la información suministrada por los oferentes, hasta la toma de la decisión correspondiente.
10. El régimen de contratación debe contener entre otras definiciones, las instancias y montos de aprobación.
11. La publicación previa en la Página Web, de las condiciones para la celebración del contrato, la cual debe incluir la puntuación que se adquiere por detentar la calidad de asociado de la Cooperativa, sin que por ello se considere exceptuado del cumplimiento de los demás requisitos.
12. Los asociados que pretendan participar en un proceso de contratación con la Cooperativa o sus empresas, deberán poner en conocimiento de la Auditoría Interna, todos los contratos celebrados con Grupo Empresarial NUESTRA EMPRESA en los tres (3) últimos años.

Entre los **PRINCIPIOS DE ACTUACION** que deben seguir las empresas, los cuales están basados tanto en aspectos legales, como en una amplia política de auto regulación, tenemos:

1. Actuar de buena fe y con apego a los principios de confianza y transparencia, otorgando seguridad a sus Grupos de Interés.
2. Garantizar que los servicios y productos ofrecidos satisfagan las necesidades y el desarrollo integral de los asociados de NUESTRA EMPRESAY de su grupo familiar, así como de los distintos Grupos de Interés y que las operaciones constitutivas del objeto social se lleven a cabo de una manera confiable y segura
3. Mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas con todos sus Grupos de Interés.
4. Establecer como regla de juego en todos sus procesos y relaciones la responsabilidad por las consecuencias que se derivan de sus decisiones empresariales.
5. Reconocer y cumplir con la responsabilidad social que tiene con sus empleados, con la sociedad y las comunidades en las cuales realizan su gestión empresarial.
6. Comprometerse, en cumplimiento de las actividades constitutivas de su objeto social, a brindar igualdad de oportunidades sus empleados, contratistas, clientes, proveedores, competidores y usuarios en general, independientemente de su raza, religión, sexo, estado civil, edad, nacionalidad, condición social e ideología políticas.
7. Privilegiar las relaciones con las empresas y entidades que en su gestión sean socialmente responsables y estén fundamentadas en el respeto de la dignidad humana y en la prevalencia del interés común.
8. Rechazar y consecuentemente denunciar ante las autoridades competentes cualquier práctica que interfiera la libre y sana competencia en el mercado.
9. Rechazar y condenar en todos los casos la práctica del soborno.

Las Juntas directivas son responsables de proponer la adopción de programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta, entendiendo por fraude un acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita, y por mala conducta la violación de leyes, reglamentos o políticas internas.

**1.4. EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO y el CÓDIGO DE CONDUCTA** establecen los derechos, los deberes y las prohibiciones para los colaboradores, así como las sanciones disciplinarias y los procesos para su aplicación.



### 1.5. NUESTRO COMPROMISO CON INICIATIVAS INTERNACIONALES


**PACTO GLOBAL:** Como adherentes al Pacto Global, hemos aceptado luchar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

### 1.6. NUESTRA POLÍTICA CORPORATIVA DE RSE: EN LO QUE CREEMOS

Para nosotros, la Responsabilidad Social Empresarial es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.

### 1.7. NUESTROS LINEAMIENTOS CORPORATIVOS DE RSE: ASÍ ACTUAMOS

La honestidad y la transparencia se encuentran en todos los elementos que enmarcan nuestro actuar para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible, que nuestros Grupos de Interés son escuchados y respetados, que evaluamos y gestionamos los riesgos de corrupción, que priorizamos los asuntos materiales, actuamos como ciudadanos corporativos, apoyamos, respetamos y promovemos el principio 10 de Pacto Global y de manera específica frente a:

 **Gobierno corporativo y ética empresarial:** Desarrollamos una cultura de valores éticos y de respeto por la legalidad, a través de la estructura de gobierno, del modelo de gestión y de la cadena de valor, con alcance a todos nuestros grupos de interés.

### 1.8. NUESTRA ESTRATEGIA. (Definida en el Plan Estratégico 2015):

***Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Nuestra empresa:***

2. Garantizando al asociado una gestión transparente, honesta y comprometida de todos los negocios y actividades de la cooperativa.
3. Manteniendo debidamente informado al asociado y a la comunidad de la gestión del GECC.
4. Midiendo sistemáticamente la imagen y credibilidad de la administración entre nuestros asociados.
5. Posicionando la transparencia y credibilidad de la Cooperativa en las estrategias de comunicación y comercial como un elemento clave de nuestra propuesta de valor.


### 1.9. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS.

Los compromisos de lucha contra la corrupción los establecemos y ajustamos con base en el ejercicio del Test de Materialidad que nos permite focalizar y priorizar los asuntos e indicadores relevantes que debemos gestionar porque son los fundamentales para nuestro desempeño y sostenibilidad, en la medida que responden a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, gestionan los riesgos y oportunidades, desarrollan los temas estratégicos y nos permiten cumplir con nuestra política

## 6. IMPLEMENTACION, ACTIVIDADES y RESULTADOS

Hemos establecido un Sistema de Gobierno cuyo objetivo es garantizar plenamente el ejercicio gerencial para la toma e implementación de decisiones a fin de lograr los objetivos. Este es uno de nuestros mayores activos porque somos una organización basada en la confianza de nuestros asociados y grupos de interés.

7. **Planeamos y Ajustamos el Sistema.** Durante los últimos años hemos formulado normas, políticas, estructuras y procesos que han fortalecido el Sistema de Gobierno, además analizamos y actualizamos nuestros estándares éticos de comportamiento mediante la referenciación y la adopción de estándares de mejores prácticas internacionales. Sin embargo, es urgente avanzar en la implementación de sistemas de Monitoreo, control y verificación que nos permitan ajustar y fortalecer las acciones preventivas y correctivas.

 Estamos desarrollando diversas iniciativas dirigidas a garantizar la Transparencia de la organización, fortaleciendo y creando nuevas instancias de participación, dirigenciales, administrativas y canales de comunicación virtuales e impresos que permitan brindar información amplia, suficiente, confiable, veraz y



permanente a nuestros Grupos de Interés, dando a conocer las políticas, productos, servicios, resultados y temas diversos.

Con base en el marco normativo y de estándares de gestión, hemos desarrollado los elementos, procesos e instancias que dan vida al Sistema y que conforman el Sistema de Control y su ciclo de mejoramiento continuo:

- 🌱 Contamos con un **Sistema de Administración de Proveedores**, a través del cual gestionamos la selección, contratación, calificación y evaluación de desempeño, unidos a mecanismos de retroalimentación y sistemas de pago. Nuestro Sistema tiene como gran propósito hacer de este modelo un sistema compartido de elementos de mejoramiento tanto para los proveedores como para los usuarios de los bienes y / o servicios comprados. Sin embargo, debemos avanzar en la definición de indicadores y de sistemas de monitoreo, seguimiento y de gestión de la información.
- 🌱 Diseñamos un **Manual Corporativo de Compras y Contratación** que aplica para todas las empresas y establece que todo suministro de bienes o prestación de servicios debe cumplir con un proceso previo de selección objetiva. En dicho manual se considera la existencia de manuales de contratación que por su especialidad y principios, son particulares a cada empresa o unidad de negocio, los cuales en lo general se ajustan al manual de la Cooperativa. Todas las empresas compramos los productos, insumos de oficina e infraestructura física a través de NUESTRA EMPRESA Administrativos y ellas están reguladas por el Manual Corporativo de Compras y Contratación.
- 🌱 Contamos con un **Registro de Proponentes** y tanto los procesos previos de selección como los de contratación con los principales proveedores, son debida y oportunamente publicados en la página Web y relacionados en informe especial al Consejo de Administración. Administramos una lista maestra de proveedores.
- 🌱 De acuerdo con el RÉGIMEN DE CONTRATACIÓN toda adquisición de bienes y servicios por parte de la Cooperativa, sus unidades de servicio y empresas, esta precedida de un trámite que garantiza la equidad y transparencia del proceso de selección, de acuerdo con las políticas generales definidas por el Consejo de Administración para el caso de la Cooperativa y por las Juntas Directivas para las empresas y por los regímenes de contratación aprobados por la Cooperativa y sus empresas, en desarrollo de dichas políticas.
- 🌱 Contamos también con el **Manual Corporativo de Aseguramiento de Calidad de Proveedores**, el cual describe la forma de evaluar a los proveedores periódicamente y de establecer planes de acción como resultado de las evaluaciones.
- 🌱 Contamos con un **Proceso de Requisiciones** que garantiza que se detallen con claridad los requisitos para la aprobación del producto o servicio y los demás establecidos en el Manual de Compras y Contratación.
- 🌱 En 2012 NUESTRA EMPRES implementó la plataforma tecnológica ERP a través de la cual se logra mayor estandarización, control y agilidad de los procesos administrativos de la organización, incluyendo el tema de compras y pagos.
- 🌱 La **verificación de los productos comprados** se realiza mediante el seguimiento al proveedor tal como lo exige el Manual de Aseguramiento de Calidad de Proveedores de NUESTRA EMPRES y a través del seguimiento a las ofertas mercantiles para comparar el servicio prestado o producto adquirido con lo definido

Contamos con diversas instancias de coordinación, gestión y control:

- 🌱 **Asamblea General de Delegados y de Accionistas de las empresas:** Son el máximo órgano de dirección, administración y control y sus decisiones son obligatorias, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y estatutarias.
- 🌱 **El Consejo de Administración:** es el órgano permanente de administración de la Cooperativa subordinado a las directrices y políticas de la asamblea general; elegido por esta para que gobierne en nombre de los Asociados de NUESTRA EMPRESA y garantice el fiel cumplimiento del objeto social.

- 🌱 **Comités Regionales y Zonales de administración, de vivienda, de educación y otros.** Son órganos de administración y de asesoría del Consejo de Administración, conformados por los asociados de Nuestra empresa.
- 🌱 **Presidente Ejecutivo:** Es el representante legal, el ejecutor del Direccionamiento Estratégico y de las decisiones el Consejo de Administración y el responsable del control interno de la organización
- 🌱 **Comité Directivo de Presidencia:** Integrado por los máximos directivos de la organización. Se reúne con el fin de coordinar acciones, lograr resultados, garantizar sinergias y unidad de dirección propósito y control, así como monitorear resultados.
- 🌱 **Comité de servicio al Asociado** coordina la gestión del Grupo en beneficio de nuestros asociados
- 🌱 **Comité de Gestión Corporativa.** Su objetivo es la gestión óptima de las inversiones y empresas del grupo, velar por la prestación de excelentes servicios corporativos, asegurando el desarrollo equilibrado y rentable de las empresas en su función de aportar valor para el asociado.
- 🌱 **Comité Corporativo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.** Cuyo objetivo es la coordinación, asesoría, difusión, capacitación y divulgación de políticas, iniciativas, estrategias y acciones en materia de RSE y Sostenibilidad, así como el liderazgo de los temas y asuntos en cada una de las empresas a través de los representantes del Comité.
- 🌱 **Comité Financiero Corporativo.** Es asesor y su objetivo es la supervisión de la actuación financiera de las empresas y el estudio de los proyectos de inversión o financiación de las mismas
- 🌱 **Comité Corporativo de Compras.** Su objetivo es garantizar que las compras corporativas se hagan con proveedores de reconocida capacidad e idoneidad técnica, administrativa y comercial que ofrezcan los mejores precios del mercado con la calidad, tiempos de entrega y garantías exigidas. A través de este Comité se autorizan las compras de carácter corporativo -que beneficien a más de una empresa- y que superen los 600 SMMVL.
- 🌱 **Comité de Inmuebles e Inversiones Inmobiliarias.** Busca optimizar la gestión de los activos.
- 🌱 **Otros Comités de Gestión:** Comité Corporativo de Gestión Humana, Comité de Gestión de Calidad, Comité Corporativo de Mercadeo, Comités Primarios por empresas, por área y por unidades de negocio, Comité de la Unidad de Tecnología Informática.
- 🌱 **Junta de Vigilancia Nacional y los Comités de Vigilancia Regionales y Zonales.** Tienen a su cargo el control social. Dicho control es de naturaleza técnica e interna y tiene como objetivos el control de los resultados sociales; el de los procedimientos para lograrlos y el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados. Su ámbito de acción es diferente del que corresponde a la Auditoría Interna, o a la Revisoría Fiscal y busca procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con normas constitucionales, legales, normativas, estatutarias, políticas de la alta dirección, metas y objetivos previstos.
- 🌱 **Comités de Ética.** Hay un Comité Corporativo y Comités en varias de las empresas. Son los encargados de velar por el mantenimiento y respeto del conjunto de normas, principios y razones que las empresas han establecido como línea directriz del desarrollo de su objeto social y que están plasmadas a lo largo de los Estatutos y los Códigos de Ética, de Buen Gobierno y Electoral. Ejercen el control ético y de conflicto de intereses en la Cooperativa y en las Empresas del Grupo. Además, son los encargados de investigar y definir con autoridad, los hechos y situaciones que constituyan violaciones al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses del Grupo.
- 🌱 **EL TRIBUNAL DE ELECCIONES Y ESCRUTINIOS y las Comisiones Electorales** son el organismo encargado de dirigir las elecciones, velar porque éstas se lleven a cabo en un marco legal y garantizar que éstas reflejen la voluntad del elector.
- 🌱 **El Comité de Auditoría Corporativa y Comités de Auditoría por empresa.** está conformado por los revisores fiscales de todas las empresas y funcionarios de la administración y tiene como objeto dar apoyo al Consejo de Administración para realizar una evaluación integral del Sistema de Control Interno de la entidad, vigilar el cumplimiento de leyes y regulaciones sobre la materia y velar por la gestión operativa, la transparencia y exactitud de la información financiera
- 🌱 **Dirección de Auditoría Interna Corporativa, Auditores Internos por Empresa y Oficiales de Cumplimiento:** Su objetivo está dirigido a brindar apoyo a la alta dirección en el logro de los objetivos organizacionales, siendo proactiva en la minimización de los riesgos y promoviendo la cultura del autocontrol en cada uno de los funcionarios responsables de la ejecución de los procesos. Le corresponde

adoptar medidas preventivas, de vigilancia, seguridad, evaluación y seguimiento para garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos. Tiene además las funciones de auditor de buenas prácticas corporativas, encargado de velar por el cumplimiento de las normas legales, las disposiciones estatutarias y los compromisos asumidos por la Cooperativa en sus Códigos y normas

- 🌱 **LA REVISORÍA FISCAL** ejerce el control fiscal y contable, esta a cargo de una firma de Revisoría Fiscal (no pueden ser personas naturales), elegida por la Asamblea General para un período de tres (3) años, pudiendo ser reelegida para ejercer como máximo hasta un período adicional de manera consecutiva, lo cual consideramos como una buena práctica.
- 🌱 Contamos además con herramientas e instrumentos como el Sistema de Gestión Integral, los estudios de servicio, de mercado, de confianza , el Balanced Score Card y los sistemas de calidad y de gestión y seguridad de procesos.
- 🌱 Contamos con la **Política Antifraude** para la organización, la cual tiene como uno de sus pilares principales la política de “Cero Tolerancia” y “no excepciones” ante cualquier incumplimiento a cualquiera de los Códigos, Reglamentos, Procedimientos y Normas Legales de la empresa y/o del Estado.
- 🌱 Colaboramos con la Revisoría Fiscal manteniéndola al tanto de los riesgos presentes a través de la presentación de informes de Auditoría Interna.
- 🌱 Contamos con un esquema organizacional de roles y responsabilidades de los colaboradores, con estrategias de formación basadas en tres pilares fundamentales: acciones disuasivas, tecnología de la información y la persecución penal.
- 🌱 Desde el 2005 contamos con un canal de denuncias para que los funcionarios tomen la iniciativa de informar sobre actos sospechosos de fraude o corrupción.
- 🌱 No realizamos ningún tipo de aportes financieros ni en especie para partidos políticos o instituciones relacionadas
- 🌱 Medimos mensualmente la **Satisfacción del Asociado**. La medición de cierre del año 2012 indica que el 81% de los asociados dice estar muy satisfecho o satisfecho y que el 78% recomendaría a NUESTRA EMPRESA entre sus amigos y familiares, lo cual es un signo claro de confianza.